



**PEMERINTAH KABUPATEN TANA TIDUNG**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
Alamat : Jln. Perintis RT. VI Desa Tideng Pale Telp. ( 0553 ) 2022454  
**TIDENG PALE**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN TANA TIDUNG**

NOMOR: B.000.8.3.2/ 393 /DISDIKBUD/VII/2023

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN DAN**  
**KEBUDAYAAN KABUPATEN TANA TIDUNG**

- Menimbang** : a. Bahwa adanayan maklumat pelayanan dan standar operasi serta prosedur pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.  
b. Bahwa Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Penerima Layanan yang Tidak Sesuai pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tana Tidung.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;  
2. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;  
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan  
4. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 070/DISDIK-SP/IX/2022 Tentang Standart Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Tana Tidung.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :  
**PERTAMA** : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tana Tidung.  
**KEDUA** : Penggunaan layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tana Tidung tidak sesuai standar pelayanan.  
**KETIGA** : Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tana Tidung dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tana Tidung  
**KEEMPAT** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan bentuk dan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini.  
**KELIMA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Tideng Pale  
Pada Tanggal : 28 Juli 2023  
Plt. Kepala Dinas,

Irdianyah, S.Sos., MM  
NIP/19770831 200801 1 011

**Tembusan:**

1. Bupati Tana Tidung sebagai laporan
2. Inspektur Inspektorat Kabupaten Tana Tidung

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNAN LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN TANA TIDUNG**

**A. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar**

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang tidak memenuhi standar yang mungkin terjadi:
  - a. Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan
  - b. Terdapat mekanisme yang tidak sesuai Standar Pelayanan
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

| Kategori | Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar     |  |   |
|----------|--|--|---|
|          | Waktu  | Biaya  | Cara Pelayanan  |
| Ringan   | Melebihi 1 (satu) hari dari ketentuan            | -  | Pelayanan tidak sesuai standar operasional dan prosedur       |
| Sedang   | Melebihi 2 (dua) – 4 (empat) hari dari ketentuan | -  | Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan        |
| Berat    | Melebihi 5 (lima) hari                           | Terdapat pungutan liar dalam pemrosesan produk layanan | Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap penggunaan layanan |

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**B. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:**

**1. Bentuk kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:**

| Kategori | Bentuk Kompensasi Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar   |  |  |
|----------|---|--|--|
|          | Waktu   | Biaya  | Cara Pelayanan   |
| Ringan   | Permohonan maaf secara lisan                              | Permohonan maaf secara lisan   | Permohonan maaf secara lisan   |
| Sedang   | Permohonan maaf secara tertulis                           | Permohonan maaf secara tertulis  | Permohonan maaf secara tertulis  |
| Berat    | Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan | Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku | Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku |

**2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:**

- a. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga
- b. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tana Tidung memberikan kompensasi sesuai ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan ini.
- c. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : Tideng Pale  
 Pada Tanggal : 28 Juli 2023  
 Plt. Kepala Dinas,

Irdiansyah, S.Sos., MM  
 NIP. 19770831 200801 1 011